



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO Y COMPETITIVIDAD EN
LUXOR AGENCIA DE ADUANA S.A.C., SAN MIGUEL – 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

BELLIDO RAMIREZ, Jhoan Michael

ASESOR:

DR. LEÓN ESPINOZA, Lessner Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

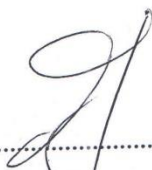
Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

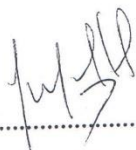
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Jhoan Michael Bellido Ramírez.


Cuyo título es: "Operador económico autorizado y competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16. (número) Dieciséis. (letras).

Callao 17 de Julio del 2018


.....
Dr. Lessner Augusto León Espinoza
PRESIDENTE


.....
Dr. Israel Barrutia Barreto
SECRETARIO


.....
Mg. José Ignacio Andrades Sosa
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

El estudio va dedicado a mis padres, hermanos, sobrinos y cada uno de mis angelitos en el cielo; quienes han sido parte fundamental para realizar esta investigación que gracias a sus constantes palabras o esfuerzos jamás me di por vencido.

Agradecimientos

Agradecer a la casa de estudios por brindarme la oportunidad de estudiar y lograr obtener buenos conocimientos por parte de cada uno de los profesores que me impartió sus enseñanzas durante toda la carrera.

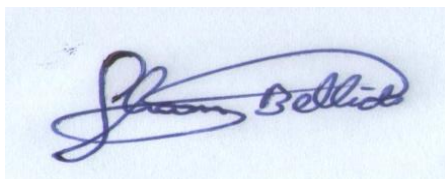
Declaración de autenticidad

Yo BELLIDO RAMIREZ, JHOAN MICHAEL con DNI N° 46596442, con el propósito de cumplir con las instrucciones actuales consideradas en las normas de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación es real y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de Julio del 2018

A handwritten signature in blue ink, reading "Jhoan Bellido", is shown above a horizontal dashed line.

BELLIDO RAMIREZ, JHOAN MICHAEL

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Operador económico autorizado y competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018”, la cual contiene los siguientes capítulos: Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos. Asimismo, se plantea el objetivo general de “Determinar la relación de operador económico autorizado y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

Índice

Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Declaración de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
RESUMEN	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática:	10
1.2 Trabajos previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	14
1.3.1 Variable I: Operador Económico Autorizado	14
1.3.2 Variable II: Competitividad	16
1.4 Formulación del problema	17
1.4.1 Problema general:	17
1.4.2 Problemas específicos:	17
1.5 Justificación del estudio:	17
1.6 Hipótesis:	19
1.6.1 Hipótesis general:	19
1.6.2 Hipótesis específicas:	19
1.7 Objetivos:	19
1.7.1 Objetivo general:	19
1.7.2 Objetivos específicos:	19
II. MÉTODO	20
2.1 Diseño de investigación	20
2.1.1 Enfoque de Investigación	20
2.1.2 Método de investigación:	20
2.1.3. Tipo de investigación:	20

2.1.4 Nivel de investigación:	21
2.2 Variables, operacionalización:	21
2.2.1 Operacionalización de variables:	21
2.2.2 Matriz de operacionalización	25
2.3 Población y muestra	27
2.3.1 Población:	27
2.3.2 Muestra:	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1 Técnica	28
2.4.2 Instrumento	28
2.4.3 Validez	28
2.4.4 Confiabilidad:	29
2.5 Métodos de análisis de datos	31
2.6 Aspectos Éticos	31
III. RESULTADOS	32
3.1 Análisis descriptivo – Resultados de dimensiones	32
3.2 Prueba de hipótesis	38
IV. DISCUSION	43
4.1 Objetivo e hipótesis general:	43
4.2 Objetivo e hipótesis específico N°1	45
4.3 Objetivo e hipótesis específico N°2	46
4.4 Objetivo e hipótesis específico N°3	47
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	50
ANEXOS	53

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general determinar la relación de operador económico autorizado y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018, lo cual implicó explorar en fuentes de información científicas para su respectiva ejecución. El método utilizado fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. La población de estudio estuvo constituida por los trabajadores de la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., y la muestra establecida fue de 33 personas. Como instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 20 preguntas en escala de Likert, posteriormente, se precedió a analizarlo mediante el software estadístico SPSS 24, logrando medir el nivel de confiabilidad de las preguntas a través del Alfa de Cronbach. Asimismo, se utilizó la prueba estadística del Rho de Spearman. Finalmente se obtuvo resultados significativos que demostraron que el operador económico autorizado y la competitividad si se relacionan en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel 2018.

Palabras claves: Aduana, competitividad, operador económico autorizado, agencia de aduana.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine the economic operator relationship and competitiveness in Luxor customs agency S.A.C., San Miguel – 2018, which implied exploring scientific information sources for their respective execution. The method used was hypothetical deductive with a quantitative approach, of an applied type, with a correlational descriptive level and a transversal non-experimental design. The study population was constituted by the workers of the company Luxor customs agency S.A.C., and the established sample was 33 people. As a measuring instrument a questionnaire was carried out, which was 20 questions on a Likert scale, later, it was prepared through a statistical analysis of the statistical software SPSS 24, achieving the reliability level of the questions through the Cronbach's Alpha. . In addition, Spearman's Rho statistical test was used. Finally, results are obtained that show that the economic operator and competitiveness are related in Luxor customs agency S.A.C., San Miguel 2018.

Keywords: Customs, competitiveness, authorized economic operator, customs agency

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática:

El operador económico autorizado se estableció por la organización mundial de aduanas (OMA), cuya finalidad es evitar cualquier acto ilícito en el comercio internacional, para poder establecer un comercio seguro, confiable y fluido entre todos los países miembros de dicha organización, además de poder identificar y reconocer a empresas serias y confiables en el entorno global, poniendo de ejemplo a la empresa Facal & Cía en Uruguay, que gracias al reconocimiento mutuo su certificación es reconocida en los distintos países que pertenecen a la OMA.

En la actualidad estamos viviendo a un ritmo altamente competitivo en el comercio internacional donde las empresas necesitan ofrecer un valor agregado, brindando mayor calidad en sus servicios y así poder cumplir con sus costos, tiempos establecidos, y a su vez estos no afecten la rentabilidad de la empresa ni la de sus socios estratégicos.

Según SUNAT, en nuestro país se empezó a implementar desde el año 2013 y en la actualidad solo 70 empresas cuentan con dicha certificación, por ello existe la necesidad de aplicar estrategias en las empresas de agencias de aduana, ya que actúan dentro de la cadena logística como un intermediario importante entre el sector privado (importadores, exportadores, almacenes aduaneros, etc.) y público (SUNAT), contribuyendo al flujo de mercancías a nivel mundial, con lo cual es fundamental desarrollar de forma continua su competitividad, por ello contar con esta certificación les va a permitir obtener grandes ventajas, teniendo el ejemplo de la empresa Interamerican service CO. S.A.C., el cual se ha podido observar que sus operaciones son fluidas y tienen una relación directa con la SUNAT.

Es importante mencionar que las empresas que se desempeñan en el comercio internacional ya sean importadores exportadores, almacenes aduaneros, agentes de carga internacional, etc.; observan que sus mercancías son sujetas a detalladas revisiones, lo cual produce que los procesos tomen mucho más tiempo y afecten su rendimiento empresarial.

Es así que en Luxor agencia de aduana S.A.C., surge la necesidad de contar con un enlace directo con la SUNAT, garantizar la seguridad necesaria y sobretodo la debida fluidez en sus operaciones, a través de la revisión, mejora e introducción de procedimientos que van a minimizar los obstáculos y así pueda convertirse en un aliado

estratégico para sus clientes, además de diferenciarse de su competencia ofreciendo un valor agregado en sus servicios.

Debido al gran aporte que trae consigo el operador económico autorizado, y en busca de que la empresa “Luxor agencia de aduana S.A.C.” logre obtener dicha certificación y se vuelva más competitivo en el mercado de agencias de aduana, estoy buscando dar respuesta a la siguiente problemática: ¿Cómo se relaciona el operador económico autorizado y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., 2018?

Con la presente investigación se desea conseguir mayor nivel de conocimiento acerca de los beneficios que genera ser un operador económico autorizado en nuestro país, para cumplir con la seguridad que demanda actualmente el mercado mundial para ser una empresa competitiva y perdurar en el tiempo.

1.2 Trabajos previos

En el estudio planteado, se ha ubicado determinadas investigaciones que tienen relación con las variables a investigar, las cuales se va a indicar a continuación:

ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Cubillo y Myers (2015), en su investigación titulada: “Efecto económico de la figura del operador económico autorizado sobre las agencias aduanales de Costa Rica”, para alcanzar el grado de Licenciado en Administración aduanera y Comercio exterior en la Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Planteó como objetivo general analizar las implicaciones económicas que introducirá la implementación del operador económico autorizado sobre las agencias de aduana de Costa Rica; la población estuvo conformada por 153 agencias aduanales de Costa Rica y 4 empresas certificadas, para lo cual se presenta una muestra de estudio, compuesta de 35 agencias de aduana, así como 4 empresas certificadas como operadores económicos autorizados. El enfoque es cuantitativo utilizando como instrumento de recopilación de información una encuesta en un cuestionario; obteniendo los siguientes resultados que el 71,43 % considera que la seguridad y protección de la cadena logística cada día adquiere mayor relevancia en los costos operativos de las empresas; con lo cual se concluye que es necesario que existan certificaciones y mecanismos que garanticen la protección de las mercancías en todos los canales de distribución, desde el productor hasta el consumidor final, por ello la

implementación de esta certificación sería de mucha ayuda para generar mayor rentabilidad a la empresa.

Ahumada y Perusquia (2013), en su investigación titulada “Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica” para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Autónoma de México. Se planteó como objetivo general describir, analizar y correlacionar los sistemas de información, las acciones promotoras de la innovación y los procesos de toma de decisiones como factores de incremento de la inteligencia de negocios en el desarrollo de competitividad desde el enfoque de la gestión del conocimiento en las empresas del sector de tecnologías de información en Tijuana, B.C. El enfoque del estudio que se planteó fue cuantitativo, el tamaño de la muestra estuvo conformado por 67 empresas. Obteniendo los siguientes resultados el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.720 entre la competitividad y business intelligence y el nivel de significancia de 0.001. Concluyendo que, para crear competitividad desde la perspectiva de la gestión del conocimiento, hay que tomar como referencia las áreas organizacionales de la compañía, enlazadas con el business intelligence; poniendo en funcionamiento políticas organizacionales, tales como trabajos de innovación, uso de sistemas de información y los procesos de toma de decisiones.

ANTECEDENTES NACIONALES:

Guevara (2017), en su investigación titulada “Calidad de servicio y su relación con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017”, para lograr el grado de título de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Planteó como objetivo general determinar la relación de la calidad de servicio con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017; el nivel del estudio planteado fue descriptiva – correlacional, diseño no experimental - transversal; la población de estudio fue integrada de 175 usuarios que no cuentan con alguna cuenta en el banco; utilizando a 120 personas en la muestra. Según los resultados obtenidos, el Rho de Spearman resultó 94.9%, lo cual indica una relación casi perfecta; además el valor de significancia es 0,01 (bilateral), debajo de 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación mostrando que la calidad de servicio tiene vínculo con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017. Concluyendo que una buena calidad de servicio tiene que estar acompañado de la

innovación, puesto que para lograr la competitividad necesaria es conveniente contar con una buena calidad de servicio.

Gonzales (2017), en su trabajo titulado “Control interno de inventarios y la competitividad empresarial en las MYPES del sector textil de la galería Rodríguez, La Victoria - 2016”, para lograr el grado de Contador Público en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Planteó como objetivo general determinar la relación entre el control interno de inventarios y la competitividad empresarial en las MYPES del sector textil de la galería Rodríguez, La Victoria, 2016. El enfoque del estudio es cuantitativo, diseño no experimental - transversal, el tamaño de la muestra fue constituido de 50 microempresarios de la galería Rodríguez distrito La Victoria, utilizó como mecanismo de recolección de datos el cuestionario. Según los resultados obtenidos el Rho de Spearman dio el valor de 92.2%; el cual constituye una correlación muy alta, además el valor de significancia alcanzado es de 0,00 siendo inferior a 0,05; en consecuencia, se procedió a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación que, hay vínculo entre control interno de inventarios y competitividad empresarial en las MYPES del sector textil de la galería Rodríguez, distrito La Victoria, 2016. Concluyendo que un adecuado control interno de inventarios debe tener como base las políticas, ya que esta información debe ser entendida y comunicada, de forma que llegue oportunamente a todos los niveles, para que influya en los procedimientos y la utilización de tecnologías que permitan reducir deficiencias permitiendo obtener la competitividad necesaria.

Quintanilla (2016), en su investigación titulada “El Pilar aduanas – empresas y el crecimiento empresarial de los operadores económicos autorizados en el Perú, 2016” de la Universidad Privada de Tacna, para lograr el título profesional de Ingeniero comercial. Planteó como objetivo general determinar de qué forma el pilar aduanas - empresas se relaciona con en el crecimiento empresarial de los operadores económicos autorizados en el Perú, para verificar el impacto de las normas de la organización mundial de aduanas. La metodología empleada es de nivel descriptiva – correlacional, de tipo aplicada y usó el diseño no experimental - transversal. La población estuvo integrada por operadores económicos autorizados del Perú, ubicadas en las ciudades de Lima, Arequipa y Chíncha y se empleó el cuestionario para la compilación de datos. Dado los datos obtenidos se aceptó la hipótesis general, dado que el valor Rho de Spearman dio como resultado (0,610) el cual es positivo moderado y el grado de significancia es 0,045 inferior a 0,05; en consecuencia,

se afirma que el pilar aduanas - empresas tiene vínculo de forma directa al crecimiento económico de los operadores económicos autorizados en el Perú, 2016. Concluyendo que para que el pilar aduanas – empresas, siga ayudando al crecimiento de los operadores económicos autorizados, la SUNAT debe seguir ofreciendo medidas de simplificación y facilitación para que asegure las actividades del comercio en el país, siempre y cuando cumplan con las competencias necesarias.

Tenorio (2017), en su estudio titulado “La gestión logística y su relación con just in time en Reveadh, Santiago de Surco – Lima, 2017”, para conseguir el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Planteó como objetivo general determinar la relación de la gestión logística y el just in time en Reveadh S.A.C., Santiago de Surco, Lima – 2017. Aplicó el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental - transversal. La muestra fue constituida por 60 propietarios de las distribuidoras de Reveadh. Según los datos que se obtuvieron, el valor del Rho de Spearman fue de 1.00%; el cual representa una correlación muy alta, además se puede observar que el grado de significancia es de 0,001 inferior a 0,005; en consecuencia, se procedió a declinar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, el cual afirmó que existe un vínculo perfecto entre la gestión logística y just in time. Concluyendo que una eficiente gestión logística se relaciona perfectamente con la filosofía just in time (se fundamenta al perfeccionamiento continuo, por medio de la eficiencia de cada uno de los componentes que constituyen el sistema de una organización; como proveedores, producción, colaboradores y clientes.)

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable I: Operador Económico Autorizado

Con respecto a la variable I, se adjunta diversas definiciones sobre el operador económico autorizado realizados por algunos estudiosos del tema:

Benito (2014), indica que el operador económico autorizado es una certificación que permite asegurar y facilitar el comercio internacional, [...] se establecen los patrones y pilares trascendentales en los cuales deben centrarse las aduanas; además busca fomentar un comercio ágil y seguro [...] promoviendo la comunicación, asociación, y cooperación entre el sector público y privado (p. 48).

Lo que manifiesta el autor es que esta certificación va a contribuir a que el comercio sea más seguro y confiable, ya que las aduanas a través de ella van a establecer y

verificar que se cumplan las competencias necesarias para poder otorgar la certificación, el cual va ser importante para el crecimiento continuo de las empresas que se desarrollan en el comercio internacional.

El cual tiene relación con Pardo (2014), donde menciona los principios en los cuales se centra la certificación que son la transparencia, confianza, cooperación e imparcialidad, los cuales implican que las entidades del gobierno y las empresas fundamenten sus acciones en valores de integridad, lealtad y reconocimiento de la buena fe, rectitud y objetividad (p. 579).

Por otro lado, Coll (2012), menciona que el operador económico autorizado responde a la necesidad de control del movimiento de mercancías en el comercio exterior y de las empresas que participen en el, a lo largo de las manipulaciones, los almacenamientos y movimientos de la cadena logística, junto con los controles habituales aduaneros [para evitar cualquier acto criminal]. (p.179).

Ahora bien, la organización mundial de aduanas en su marco normativo SAFE menciona lo siguiente:

Son aquellas empresas que participan en el movimiento global de mercancías en nombre de una administración nacional de aduanas, ya que cumple con las normas exigidas por el organismo o con normas equivalentes respecto a la seguridad de la cadena logística. Importante mencionar que operadores económicos autorizados pueden ser importadores, exportadores, despachantes, transportistas, intermediarios, operadores portuarios, aeroportuarios, de terminales, o de depósitos o distribuidores.

Cabe resaltar que en el Perú, es una certificación gratuita, y se otorga aquellas empresas que cumplan con la normatividad vigente, posea un sistema eficaz de registros contables y logísticos y por último una solvencia financiera comprobada. (SUNAT, 2012).

1.3.2 Variable II: Competitividad

Con respecto a la variable II, se adjunta distintas definiciones sobre la Competitividad realizada por estudiosos de la variable a tratar:

Según Mathews (2009), indica “La competitividad es la capacidad que tiene una organización, pública o privada, con o sin fines de lucro, de lograr y mantener ventajas que le permitan consolidar y mejorar su posición en el entorno socioeconómico en el que se desenvuelve” (p.13).

Lo que manifiesta el autor es que la competitividad es un componente importante para el progreso de las compañías, ya que les va a permitir conocer su capacidad bien sea para mejorar y perfeccionar sus actividades.

Lo anterior tiene relación con Rubio (2011), donde indica que la competitividad es la base de éxito en la elaboración de una actividad, personal, empresarial o país, teniendo como eje principal los siguientes factores, la preparación de los trabajadores, la tecnología que se utilice y la capacitación que se tenga (p. 6).

Ahora bien, Alcalá (2014), indica que los elementos que tienen repercusión en la competitividad de las empresas son la competencia, el sector público, infraestructura y la calidad del servicio; para lo cual es trascendental considerar los siguientes ítems:

- Planeación que va a medir si la organización cuenta con filosofía propia, y si los colaboradores la aplican en sus labores diarias, además de su conocimiento de la misión, visión y objetivos empresariales.
- Organización que identifica si la empresa cuenta con una estructura organizacional definida y un manual de funciones, y si son acatadas por los colaboradores.
- Dirección toma en cuenta el tipo de autoridad que se trabaja en la organización, la motivación que se les da a los trabajadores y los recursos que se usan para la comunicación interna.
- Control trata sobre el monitoreo operacional que realiza la organización, así como el control de los empleados.

And finally Kourdi (2009), mentions competition requires a large amount of effort and business acumen: most businesses will, at some time, have to face circumstances that are exceptionally challenging and strenuous. There are a number of tactics and techniques that can help guide an organization through troubled times.

Lo que el autor menciona es que habrá momentos en que se tendrá que enfrentar situaciones que son excepcionalmente desafiantes y extenuantes, y es ahí donde se deben emplear las técnicas y tácticas necesarias para afrontar y superar cualquier adversidad teniendo en cuenta a los competidores y todos los recursos con los que se cuenta.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general:

¿Cómo se relaciona el Operador Económico Autorizado y la competitividad en Luxor Agencia de Aduanas S.A.C., San Miguel – 2018?

1.4.2 Problemas específicos:

¿Cómo se relaciona el control de movimiento de mercancías y la competitividad en Luxor agencia de Aduanas S.A.C., San Miguel – 2018?

¿Cómo se relaciona la Cadena logística y la competitividad en Luxor agencia de aduanas S.A.C., San Miguel – 2018?

¿Cómo se relaciona el entorno socioeconómico y el operador económico autorizado en Luxor agencia de aduanas S.A.C., San Miguel – 2018?

1.5 Justificación del estudio:

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que es importante, ya que se va a indicar la importancia de la investigación dando a conocer las razones. Además, se debe probar que el estudio es necesario y fundamental (p.40).

Conveniencia:

La investigación va a servir para que las agencias de aduana tengan mayor información sobre el operador económico autorizado y busquen obtener la certificación.

Teórico:

En los últimos años nuestro país se ha preocupado por cumplir con las normas y estándares internacionales para que el flujo del comercio exterior sea seguro y confiable; es así que se han ido suscribiendo diversos tratados y acuerdos para estar a la vanguardia de aquellos países desarrollados que exigen se cumplan ciertos requisitos para poder entrar a sus mercados y cumplir con las exigencias; “una de esas normas internacionales es la Certificación del Operador Autorizado; la cual les brinda un estatus especial frente a la administración aduanera del Perú, y a su vez tendrá una réplica a nivel internacional porque los acuerdos que suscriba el país servirá para que sean reconocidos con dichos socios estratégicos”, (Gestión, 2015). Por ello es que se quiere brindar la información necesaria sobre esta certificación y la ventaja competitiva que podría generar en el país y en el mundo.

Metodológico:

Para la adecuada elaboración de los objetivos establecidos en el trabajo de investigación, se elaboró un mecanismo de medición a través del cuestionario tanto para la variable I: “Operador económico autorizado”, como para la variable II: “Competitividad”. Con lo cual se pretende conocer si el operador económico autorizado se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C, San Miguel – 2018, para poder brindar una base de conocimiento sobre el tema que a su vez sirva a la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C mejorar la problemática observada.

Práctico:

La investigación busca brindar las herramientas necesarias para que Luxor agencia de aduanas pueda lograr ser un operador económico autorizado, el cual ayude a mejorar su competitividad en el mercado peruano ya que desde el año 2013 según SUNAT solo 70 empresas han sido certificadas como OEA de las cuales 23 son agencias de aduana, el cual permita ser mayor reconocidos y mejorar su rentabilidad.

Social:

El trabajo de estudio, tiene como meta proporcionar información que pueda ser utilizable para la competitividad de las agencias de aduana, la cual permita a la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., mejorar e incrementar su competencia para su bienestar

económico y social, y se pueda colaborar con el progreso del país, brindando más puestos de trabajo.

1.6 Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis general:

- El operador económico autorizado se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas:

- El control de movimiento de mercancías se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.
- La Cadena logística se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.
- El entorno socioeconómico se relaciona con el operador económico autorizado en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

1.7 Objetivos:

1.7.1 Objetivo general:

- Determinar la relación de operador económico autorizado y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

1.7.2 Objetivos específicos:

- Determinar si el control de movimiento de mercancías se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.
- Determinar si la Cadena logística se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.
- Determinar si el entorno socioeconómico se relaciona con el operador económico autorizado en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño del estudio planteado en el cual se basa el trabajo es **NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL**.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican como condición la no alteración de las variables. Lo que el investigador realiza es visualizar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente realizar el análisis respectivo (p. 152).

Por otro lado, Hernández et al. (2014), indican que el diseño de investigación transversal, se fundamenta en la recopilación de información necesarias para la investigación en un preciso momento. Cuyo objetivo principal es detallar las variables de estudio (p. 154).

2.1.1 Enfoque de Investigación

Según los propósitos de investigación, se hizo uso de un enfoque **CUANTITATIVO**, basándonos en lo que señala Hernández, et al. (2014), donde indican que se utiliza la recaudación de información, para comprobar hipótesis, las cuales deben ser fundamentadas en un cálculo numérico y análisis estadístico, para crear patrones de comportamiento y probar teorías (p. 4).

2.1.2 Método de investigación:

El método utilizado en el estudio fue **HIPOTÉTICO DEDUCTIVO**; ya que Bernal (2013), manifiesta que es un proceso que se fundamenta en afirmaciones o también llamadas hipótesis, las cuales deben ser contrastadas con la realidad (p.60).

2.1.3. Tipo de investigación:

El tipo de estudio que se utilizó en este trabajo planteado es **APLICADA**, ya que según Behar (2008), señala que es necesaria la aplicación de los conocimientos del investigador, puesto que el estudio se da de un problema específico o concreto. Además, se busca confrontar la teoría de los investigadores con la realidad (p. 20).

2.1.4 Nivel de investigación:

En el estudio se empleó el nivel **DESCRIPTIVA -CORRELACIONAL**.

Según Hernández et al. (2014), se fundamenta en explorar el porcentaje de vínculo que tienen las variables de estudio en la investigación (p. 93).

Por otro lado, la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de cualquier fenómeno que se someta a un análisis.

2.2 Variables, operacionalización:

El estudio planteado consta de dos variables, una es la variable I “Operador económico autorizado” y la variable II “Competitividad”. Las cuales se van a conceptualizar a continuación:

2.2.1 Operacionalización de variables:

Variable I: Operador Económico Autorizado:

Definición Conceptual

El operador económico autorizado responde a la necesidad de control del movimiento de mercancías en el comercio internacional y de las empresas que participen en el, a lo largo de las manipulaciones los almacenamientos y movimientos de la cadena logística, junto con los controles habituales aduaneros [para evitar actos criminales] (Coll, 2012, p.179).

Dimensión Control del movimiento de mercancías

Son reglas aplicadas con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos de cuya aplicación es responsable la aduana (OMA, 2012).

Indicadores:

Seguridad Aduanera

Son procedimientos y actividades efectuadas por las autoridades aduaneras dentro de su territorio, que son fundamentales para identificar, prevenir, controlar y erradicar cualquier situación de emergencia que pueda ocurrir en las diferentes jurisdicciones del país (Moreno, Moreno y Trejo, 2013).

Aduana

Son las unidades administrativas de la administración pública centralizada, tiene como funciones principales: controlar la entrada y salida de mercancías, recaudar los

impuestos al comercio exterior, ejercer la vigilancia en materia de sanidad, migración y seguridad nacional (Acosta, 2005, p. 21).

Dimensión comercio exterior

“Se encuentra vinculada a las transacciones de bienes, servicios, capitales y al cruce fronterizo de personas de negocios, así como a las transacciones de tecnologías” (Moreno, Moreno y Trejo, 2013, p. 21).

Indicadores:

Transacciones

“Es el comercio de bienes, valores o servicios entre dos o más personas naturales y jurídicas” (Padin y Caballero, 2006, p. 4).

Dimensión cadena logística

“Es el conjunto de acciones y actividades que desarrolla la empresa y, por las cuales el cliente está dispuesto a abonar un precio” (De La Arada, 2015, p. 26).

Indicadores:

Actividades

Son actividades económicas, como desarrollar productos, operar una fuerza de ventas, etc.; pueden incluir activos fijos, tecnologías, en ocasiones varios tipos de información y capital de trabajo (Magretta, 2013, p. 193).

Precio

“Es un importe elegido con la finalidad de cubrir los costos y gastos necesarios para la venta de ese bien o servicio, con la finalidad de conseguir un beneficio” (Vera, 2014, p. 6).

Variable II: Competitividad

“La competitividad es la capacidad que tiene una organización, pública o privada, con o sin fines de lucro, de lograr y mantener ventajas que le permitan consolidar y mejorar su posición en el entorno socioeconómico en el que se desenvuelve” (Mathews, 2009, p. 13).

Dimensión organización

“Es la estructura de las relaciones que debe existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una organización, con la finalidad de obtener su máxima eficiencia dentro de los proyectos y objetivos señalados” (Reyes, 2006, p. 212).

Indicadores:

Relaciones

Son acciones que tienden a crear y prolongar relaciones confiables y productivas entre una organización y sus colaboradores, y de éstos con los clientes, proveedores, inversionistas, etc., con la finalidad de dar a conocer su imagen corporativa con el apoyo de técnicas y medios de comunicación, que requieran los proyectos (Del Castillo, 2009).

Objetivos

Es el resultado el cual espera obtener con la implementación de determinados hechos que son propias del proceso de gestión, dado que se considera que esas acciones y resultados van a ser positivos para la empresa y/o para quienes los administran o integran (Paris, 2005, p.81).

Dimensión ventajas

Es una condición favorable que posee una organización frente a la competencia. Dicha superioridad puede ser una patente tecnológica, la marca, la aptitud de sus recursos humanos o un apoyo estatal (Merino y Perez, 2010).

Indicadores:

Tecnología

Es el conjunto de conocimiento que aparece en determinado momento y va evolucionando, adecuándose a las circunstancias externas, como las necesidades socioeconómicas, medios materiales y la personas con ingenio (Cegarra, 2012, p. 21).

Recursos humanos

Es el conjunto de acciones, procedimientos e instrumentos que se elaboran y aplican en una organización, cuya meta es poner a la persona idónea en el lugar adecuado [...] para coadyuvar eficazmente a la obtención de resultados (Rodríguez, 2011, p. 27).

Dimensión Entorno Socioeconómico

“Son aquellas causas que son externos a la empresa y que van a tener un impacto en la competitividad empresarial y las perspectivas de crecimiento” (Zevallos, 2007, p. 15).

Indicadores:

Factores Externos

“Es el conjunto de características del mercado donde opera la empresa, su estructura competitiva, así como los aspectos de tipo económico, tecnológico legal, etc.” (Munuera y Rodríguez, 2012).

Perspectiva de crecimiento

“Es aquella que va a propiciar que la empresa asegure su capacidad de renovación a largo plazo, ya que va a tratar de mantener y mejorar el conocimiento necesario para entender y poder cumplir con las necesidades de los clientes” (Iborra et al., 2014, p. 231).

2.2.2
Matriz de
operación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Operador Económico Autorizado	Según Coll, P. (2012), responde a la necesidad de control del movimiento de mercancías en el comercio exterior , a lo largo de las manipulaciones, los almacenamientos y movimientos de la cadena logística (p.79).	La variable I, se mide a través de un cuestionario que contiene diferentes ítems, donde se tendrá en cuenta los indicadores para su adecuada realización.	Control de movimiento de mercancías	Seguridad aduanera	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014).
				Aduanas	Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía. (p.215).
			Cadena Logística	Actividades	Intervalos Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos
				Precio	investigadores lo usan ya que se acercan a este nivel y se tratan como tal (p.216).
			Comercio exterior	Transacciones	

Variable II	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Competitividad	Según Mathews (2009), La competitividad es la capacidad que tiene una organización , de mantener ventajas y mejorar su posición en el entorno socioeconómico en el que se desenvuelve (p.13).	La variable II, se mide a través de un cuestionario que contiene diferentes ítems, donde se tendrá en cuenta los indicadores para su adecuada realización.	Organización	Relaciones	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215).
				Objetivos	
			Ventajas	Tecnología	Intervalos Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan ya que se acercan a este nivel y se tratan como tal (p.216).
				Recursos humanos	
			Entorno socioeconómico	Factores Externos	
				Perspectiva de crecimiento	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población:

Según Bernal (2010), indica que es un grupo integrado por los factores necesarios para la adecuada investigación, también es conocido como el conjunto de todas las unidades de muestreo (p. 161).

Para los objetivos del estudio planteado, la población estuvo compuesta por 60 empleados de la empresa “Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018”.

De la población general, se seleccionó 36 elementos o unidades de muestreo que reunían ciertas características idóneas para la investigación. Hernández et al. (2014), lo definen como una fracción de ese conjunto, que se encuentra conformado por las características irremplazables para la investigación, las cuales pretendan ser idénticas a la población general (p. 175).

2.3.2 Muestra:

Con respecto al tipo de muestra se utilizó el **PROBABILÍSTICO ALEATORIO SIMPLE**, tal y como y lo menciona Hernández et al. (2014), donde indican que, en las muestras probabilísticas, todos los integrantes de la población tienen la misma oportunidad de ser elegidos y se adquieren definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo/análisis (p. 175).

Para calcular la muestra se usó la fórmula que se presenta a continuación:

$$N = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$$

Donde:

Muestra (n)	
Unidades de muestro (N)	36
Nivel de confiabilidad	95%
Valor de distribución (k)	1.96
Margen de error (e)	5%
Porcentaje de aceptación (p)	50%
Porcentaje de no aceptación (q)	50%

$$n = \frac{(36)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(36 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 33$$

La muestra del estudio, estuvo constituida por 33 trabajadores de la empresa Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica que se empleó en el estudio es la **ENCUESTA**.

Según Briceño (2013), menciona que “el objetivo de la encuesta es recopilar datos sobre las variables, antes que información acerca de las personas” (p. 128).

Teniendo en cuenta lo descrito en el párrafo anterior, se reafirma que la técnica que mejor compete para el objeto de estudio es la encuesta, ya que el diseño del estudio fue no experimental-transversal y el nivel descriptivo-correlacional.

2.4.2 Instrumento

El mecanismo que se empleó para el estudio fue el cuestionario en función a la escala tipo Likert.

Bernal (2010), indica que es grupo de preguntas con relación a las variables que van a medirse en la investigación (p. 250).

2.4.3 Validez

Hernández et al. (2014), indican que la validez busca saber el porcentaje de medida de la variable de estudio que se intenta determinar (p. 200).

La validación del instrumento (cuestionario) se llevó a cabo por medio del “juicio de expertos”; y la validez se realizó con la intervención de los siguientes docentes:

- Dr: Lessner Augusto León Espinoza
- Dr: Israel Barrutia Barreto
- Mag: Gustavo Alberca Telles

2.4.4 Confiabilidad:

De acuerdo con Bernal (2010), la confiabilidad del cuestionario refleja la valoración obtenida por varias personas durante la indagación de la misma (p. 247).

Tabla 1

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

El instrumento refleja una confiabilidad, según su desarrollo bajo el método, Alfa de Cronbach, donde se ingresó la información al estadístico SPSS 23, realizados a la muestra, que son 33 clientes de Luxor Agencia de Aduana S.A.C.; con 20 preguntas.

Variable I y Variable II

TABLA N° 1: FIABILIDAD GENERAL

Variable I: Operador económico autorizado

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	33	100,0		
	Excluidos	0	,0		
	Total	33	100,0	,971	10
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.					

Según los resultados alcanzados por la confiabilidad de la variable I señala que la prueba es confiable, pues proporcionó un porcentaje de 0.973; por tal motivo se corrobora que el instrumento y los ítems son altamente confiables. (Ver tabla 1).

Variable II: Competitividad

Resumen del procesamiento de los casos			Estadísticos de fiabilidad	
	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos Válidos	33	100,0		
Excluidos	0	,0		
Total	33	100,0	,984	10

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Según los resultados alcanzados por la confiabilidad de la variable II señala que la prueba es confiable, pues proporcionó un porcentaje de 0.984; por tal motivo se corrobora que el instrumento y los ítems son altamente confiables. (Ver tabla 1).

Variable 1 y Variable 2

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	33	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	33	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	20

Según los resultados alcanzados por la confiabilidad de las variables I y II indican que la prueba es confiable, pues proporcionó un porcentaje de 0.986; por tal motivo se corrobora que el instrumento y los ítems son altamente confiables. (Ver tabla 1).

2.5 Métodos de análisis de datos

Para alcanzar los objetivos del estudio, se hizo uso del programa estadístico SPSS 23. Asimismo, también fue necesario utilizar el Alfa de Cronbach para la medición de la confiabilidad del instrumento y el juicio de expertos para la validez del mismo.

2.6 Aspectos Éticos

- Uso de la información: Se consideró tener en el anonimato a las personas que fueron encuestadas, además no se utilizó la información obtenida para otros fines.
- Valor social: Los colaboradores que fueron parte de la investigación, no han sido expuestas de manera riesgosa, ni tampoco fueron obligadas para que participen, por lo contrario, ofrecieron su ayuda para ser parte del estudio.
- Validez científica: Toda la información externa que ha sido parte de la investigación se encuentra debidamente citada, por lo tanto, el soporte teórico es confiable.

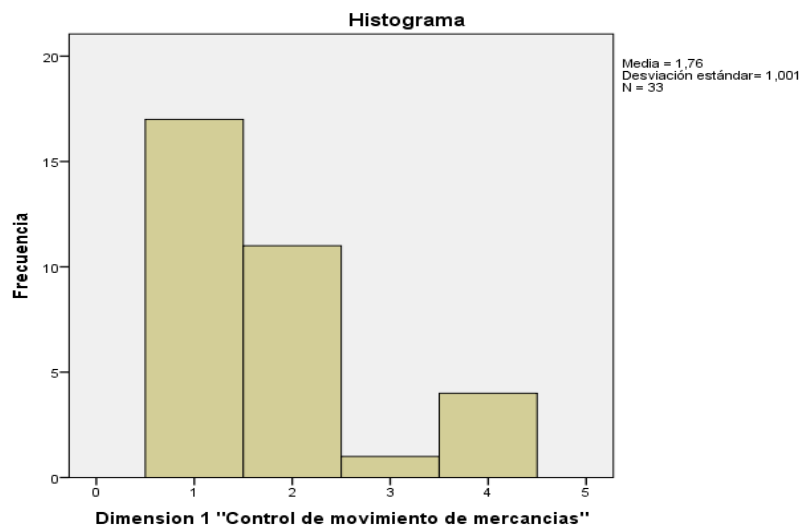
III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo – Resultados de dimensiones

VARIABLE I “OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO”

Dimension 1 "Control de movimiento de mercancías"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	51,5	51,5	51,5
	De acuerdo	11	33,3	33,3	84,8
	En desacuerdo	1	3,0	3,0	87,9
	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



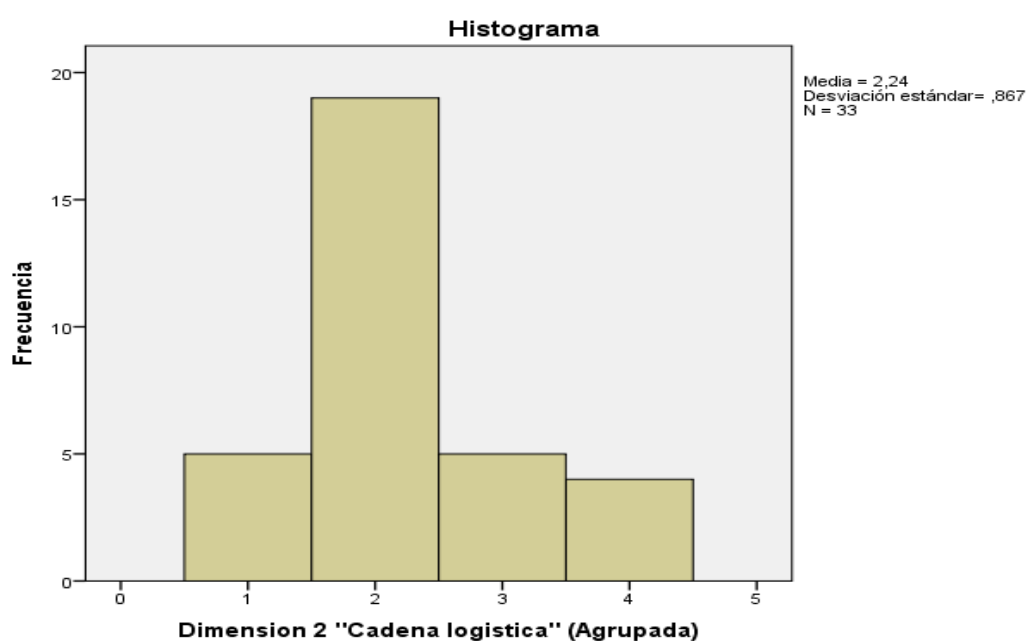
Interpretación:

Según el alcance de los resultados, se observa que el 51.5% de las personas encuestadas, conformado por los trabajadores de la empresa Luxor agencia de Aduana S.A.C., indicaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión explorada. Asimismo, se observa que el 33.3% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 3.0% respondieron que están en desacuerdo y un 12.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión de “Control de movimiento de mercancías”.

Dimensión 2 (Agrupada) “Cadena logística”

Dimension 2 "Cadena logistica" (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,2	15,2
	De acuerdo	19	57,6	57,6	72,7
	En desacuerdo	5	15,2	15,2	87,9
	Totalmente en Desacuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

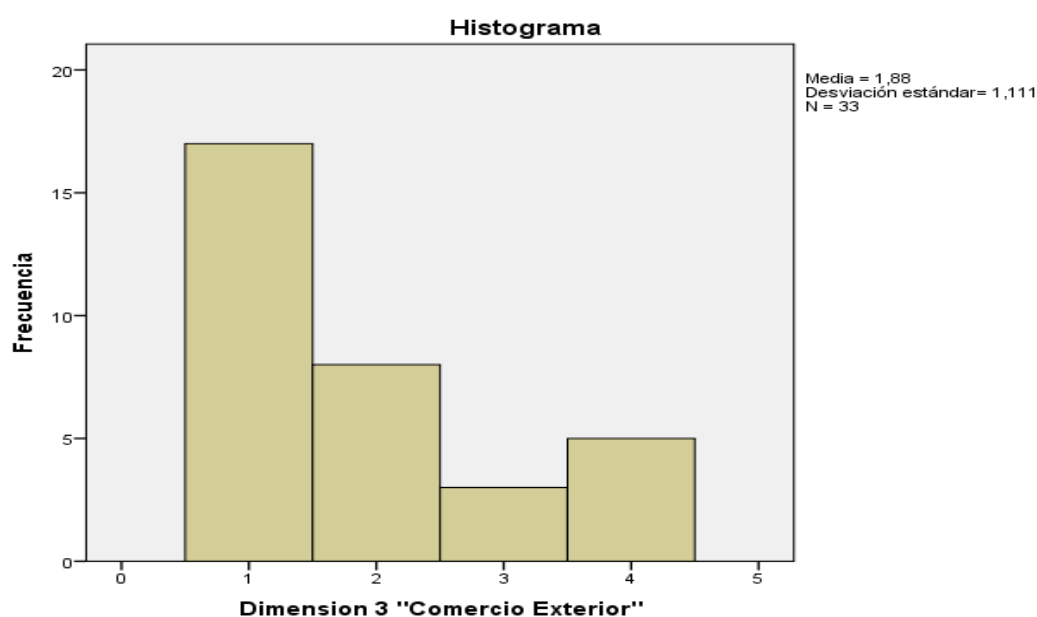


Interpretación:

Según el alcance de los resultados, se observa que el 15.2% de las personas encuestadas, conformado por los trabajadores de la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., indicaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Asimismo, se observa que el 57.6% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 15.2% respondieron que están en desacuerdo y un 12.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo con relación de la dimensión de “Cadena logística”.

Dimension 3 "Comercio Exterior"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente De acuerdo	17	51,5	51,5	51,5
	De acuerdo	8	24,2	24,2	75,8
	En desacuerdo	3	9,1	9,1	84,8
	Totalmente en desacuerdo	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



Interpretación:

Según el alcance de los resultados, se observa que el 51.5% de las personas encuestadas, conformado por los trabajadores de la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., indicaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Asimismo, se observa que el 24.2% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 9.1% respondieron que están en desacuerdo y un 15.2% respondieron que están totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión de “Comercio exterior”.

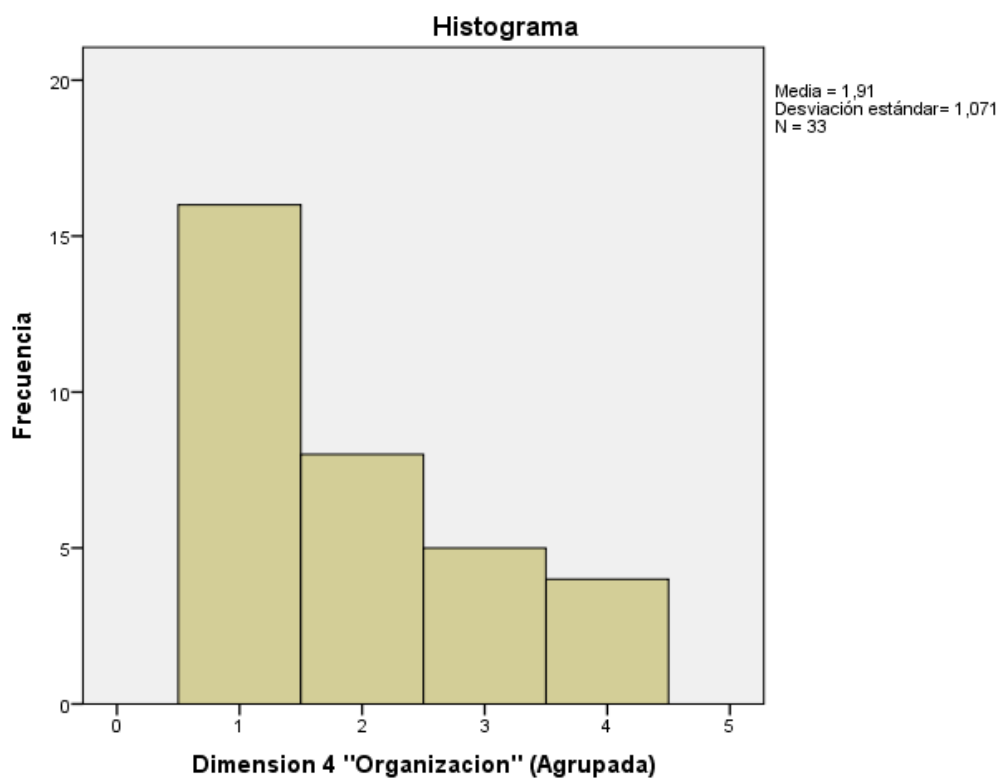
Interpretación de la Variable I “Operador económico autorizado”:

Los resultados según la estadística descriptiva de la variable I “Operador económico autorizado”, han proporcionado un grado alto de aceptación con respecto a las dimensiones propuestas en la investigación.

VARIABLE II “COMPETITIVIDAD”

Dimension 4 "Organizacion" (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	48,5	48,5	48,5
	De acuerdo	8	24,2	24,2	72,7
	En desacuerdo	5	15,2	15,2	87,9
	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



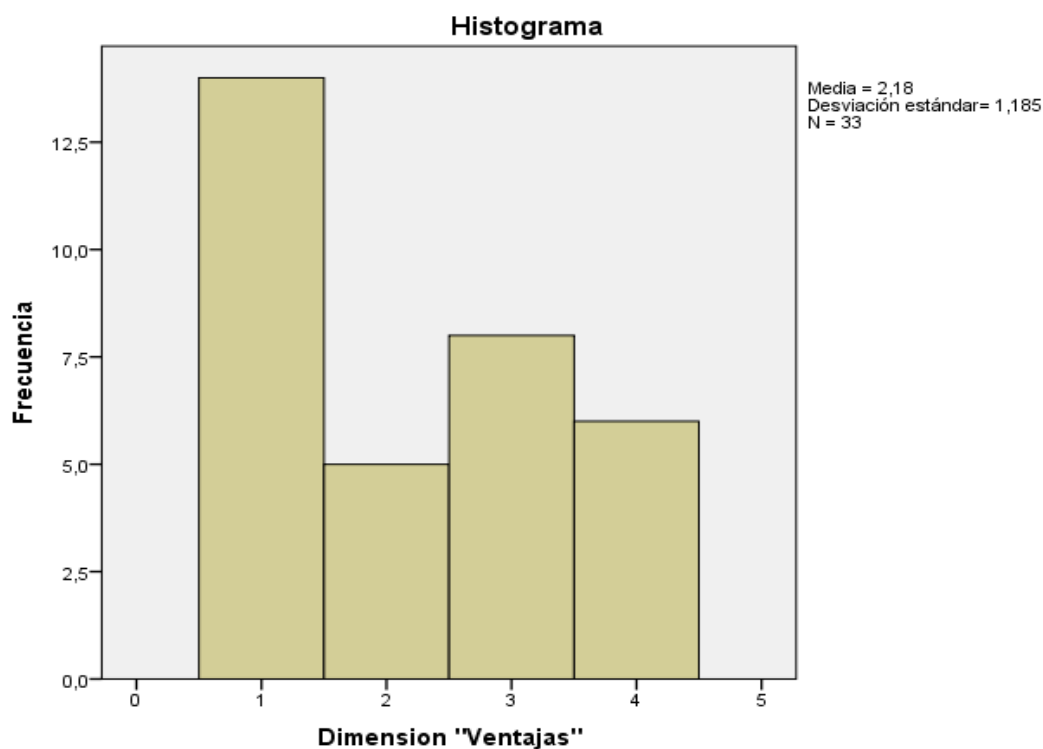
Interpretación:

Según el alcance de los resultados, se observa que el 48.5% de las personas encuestadas, conformado por los trabajadores de la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., indicaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Asimismo, se observa que el 24.2% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 15.2% respondieron que están en desacuerdo y un 12.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo en relación a la dimensión de “Organización”.

Dimensión 5 (Agrupada) “Ventajas”

Dimension "Ventajas"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	42,4	42,4	42,4
	De acuerdo	5	15,2	15,2	57,6
	En desacuerdo	8	24,2	24,2	81,8
	Totalmente en desacuerdo	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



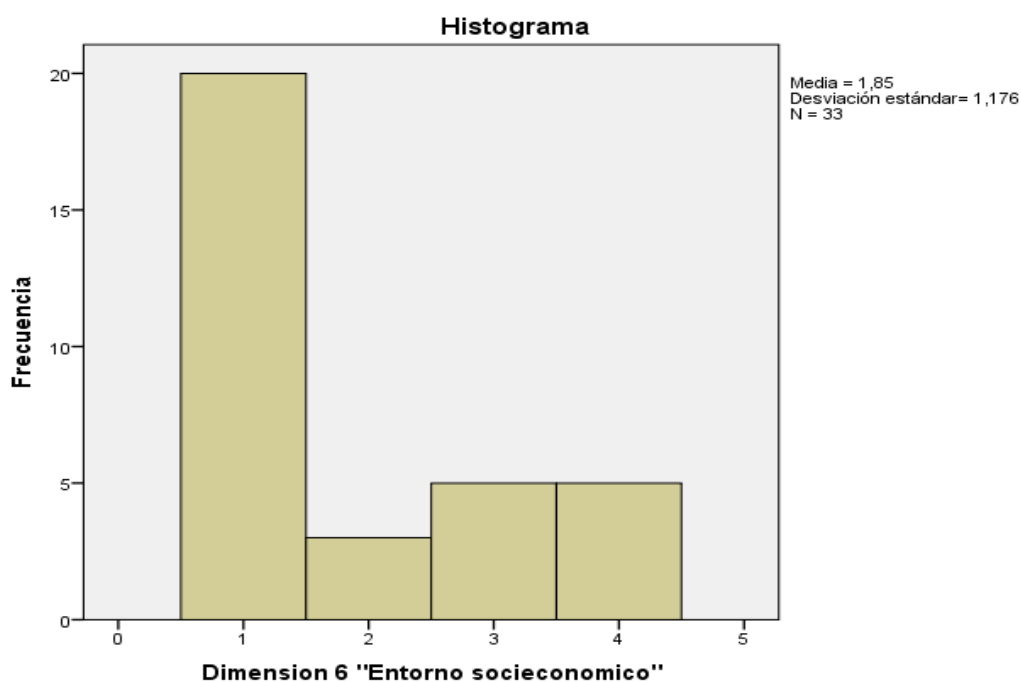
Interpretación:

Según el alcance de los resultados, se observa que el 42.4% de las personas encuestadas, conformado por los trabajadores de la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., indicaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Asimismo, se observa que el 15.2% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 24.2% respondieron que están en desacuerdo y un 18.2% respondieron que están totalmente en desacuerdo con relación a la dimensión de “Ventajas”.

Dimensión 6 (Agrupada) “Entorno socioeconómico”

Dimension 6 "Entorno socioeconomico"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	60,6	60,6	60,6
	De acuerdo	3	9,1	9,1	69,7
	En desacuerdo	5	15,2	15,2	84,8
	Totalmente en desacuerdo	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



Interpretación:

Según el alcance de los resultados, se observa que el 60.6% de las personas encuestadas, conformado por los trabajadores de la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., indicaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Asimismo, se observa que el 9.1% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 15.2% respondieron que están en desacuerdo y un 15.2% respondieron que están totalmente en desacuerdo con relación a la dimensión de “Entorno socioeconómico”.

Interpretación de la variable II: “Competitividad”

Los resultados según la estadística descriptiva correspondientes a la variable II “Competitividad”, han proporcionado un grado alto de aceptación con respecto a las dimensiones propuestas en la investigación.

3.2 Prueba de hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

Tabla 2

Coeficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Prueba de normalidad

H0: La distribución de la muestra es normal

H1: La distribución de la muestra no es normal

Considerando:

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 3

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Operador Económico Autorizado	,265	33	,000	,774	33	,000
Competitividad	,228	33	,000	,805	33	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En el esquema se visualiza que la muestra corresponde a un total de 33 trabajadores de la empresa Luxor Agencia de Aduana S.A.C., la cual es inferior a 50, por ende, se trabaja con el estadístico de Shapiro – Wilk (Ver Tabla3), el cual proporcionó un porcentaje de significancia de $0.000 < 0.05$. Se concluye, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, la cual refleja que la distribución de la muestra no es normal y el tipo de investigación es no paramétrica.

Prueba no paramétrica

Se utiliza la prueba no paramétrica porque no cumple con ciertas condiciones:

- ✓ Variables cuantitativas
- ✓ Muestra normal
- ✓ Varianzas iguales

H0: La investigación es paramétrica

H1: La investigación es no paramétrica

Considerando:

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Hipótesis general

Hi: El operador económico autorizado se relaciona con la competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

H0: El operador económico autorizado no se relaciona con la competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Tabla 4

Correlaciones			Operador Económico Autorizado	Competitividad
Rho de Spearman	Operador Económico Autorizado	Coefficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se observa que el estadístico Rho de Spearman proporcionó un resultado de 0.956 entre la variable I “Operador económico autorizado” y la variable II “Competitividad” el cual es considerado como una correlación positiva muy fuerte (ver tabla 2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Además, se observa que el grado de significancia es $0.000 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, considerando que existe vínculo entre el operador económico autorizado y la competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Hipótesis específica 1

Hi: El control de movimiento de mercancías se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

H0: El control de movimiento de mercancías no se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Tabla 5

Correlaciones			Control de movimiento de Mercancías	Competitividad
Rho de Spearman	Control de movimiento de Mercancías	Coefficiente de correlación	1,000	,923**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se observa que el estadístico Rho de Spearman proporcionó un resultado de 0.923 entre el “Control de movimiento de mercancías” y la “Competitividad” el cual es considerado como una correlación positiva muy fuerte (ver tabla 2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Además, se observa nivel de significancia es $0.00 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, considerando que, existe vínculo entre el control de movimiento de mercancías y la competitividad en Luxor agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Hipótesis específica 2

Hi: La Cadena logística se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

H0: La Cadena logística no se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Tabla 6

Correlaciones			Cadena Logística	Competitividad
Rho de Spearman	Cadena Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,930**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,930**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se observa que el estadístico Rho de Spearman proporciono un resultado de 0.930 entre la “Cadena logística” y la “Competitividad” el cual es considerado como una correlación positiva muy fuerte (ver tabla 2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Así mismo, se aprecia que el grado de significancia es $0.000 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, que existe vínculo entre la Cadena logística y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Hipótesis específica 3

Hi: El entorno socioeconómico se relaciona con el operador económico autorizado en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

H0: El entorno socioeconómico no se relaciona con el operador económico autorizado en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Tabla 7**Correlaciones**

			Operador Económico Autorizado	Entorno Socioeconómico
Rho de Spearman	Operador Económico Autorizado	Coefficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Entorno Socioeconómico	Coefficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se observa que el estadístico Rho de Spearman proporcionó un resultado de 0.859 entre el “Operador logístico autorizado” y el “Entorno socioeconómico” el cual es considerado como correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Asimismo, se aprecia que el grado de significancia es $0.000 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, considerando que existe vínculo entre el entorno socioeconómico y el operador económico autorizado en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

IV. DISCUSION

Conforme a los resultados alcanzados en el estudio se buscó la relación del operador económico autorizado y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018; para el estudio planteado se realizó una encuesta a la muestra de 33 trabajadores de la empresa. Por ende, en la investigación se pudo manifestar lo siguiente:

4.1 Objetivo e hipótesis general:

Se propuso como objetivo general determinar la relación del operador económico autorizado y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

De acuerdo a la apreciación de los trabajadores en gran mayoría, y los resultados menciona que, si existe relación entre las variables mencionadas y mediante los resultados estadísticos se corroboró el grado de significancia 0.00, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, según lo indicado por Hernández et al. (p. 302). Además, ambas variables tienen una correlación de Spearman de 95.6% (ver tabla 4), en consecuencia, se aceptó la hipótesis de investigación manifestando que se halló un alto grado de vínculo entre las variables operador económico autorizado y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Dichos resultados tienen coherencia con Guevara (2017), en su investigación titulada “Calidad de Servicio y su relación con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017”, ya que, según los resultados obtenidos, el Rho de Spearman tuvo el valor de 94.9%, indicando una relación casi perfecta; además la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Observándose, que existe una gran concordancia entre ambas investigaciones dados los resultados estadísticos mencionados. Asimismo, el autor concluye que para lograr la competitividad es importante crear estrategias que permitan innovar en las operaciones para crear valor en el cliente, brindando mayor calidad y optimización de los procesos, dado que para ser más competitivos es conveniente diferenciarse de la competencia.

Según Ayquipa (2017) en Hitt, Ireland y Hoskisson menciona que:

La competitividad de las empresas se basa en la competitividad estratégica y que esta sólo se logra cuando se tiene éxito en formular e implementar una estrategia que crea valor. Una estrategia es un conjunto de compromisos y acciones, integrados y coordinados, diseñados para explotar las competencias centrales y lograr una ventaja competitiva.

En relación a esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018; tal como lo define Ayquipa para ser competitivos hay que implementar estrategias que creen valor en el cliente, innovando en los procesos para encontrar aquellas ventajas difíciles de imitar, la cual coincide con la presente investigación que al obtener la certificación de operador económico autorizado va a permitir obtener mayor competitividad en el mercado los mismos que se observan en los resultados obtenidos de los clientes de Luxor agencia de aduana S.A.C.

4.2 Objetivo e hipótesis específico N°1

En el estudio de investigación se propuso como objetivo específico N°1 determinar si el control de movimiento de mercancías se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

De acuerdo a la apreciación de los trabajadores que en mayor parte mencionan que si existe relación entre la dimensión control de movimiento de mercancías y la variable competitividad, mediante los resultados estadísticos se corroboró el grado de significancia 0.00, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, según lo indicado por Hernández et al. (p. 302). Además, que ambas variables tienen una correlación Spearman de 92.3% (ver tabla 5), se aceptó la Hipótesis de investigación manifestando que se halló un alto grado de vínculo entre la variable control de movimiento de mercancías y la competitividad de Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Dichos resultados tienen coherencia con Gonzales (2017), en su estudio titulado “Control interno de inventarios y la competitividad empresarial en las MYPES del sector textil de la galería Rodríguez, La Victoria – 2016”, según los resultados obtenidos el Rho de Spearman proporcionó un porcentaje de 92,2%; lo cual representa una correlación muy alta y el valor de significancia alcanzado fue 0,000 siendo menor a 0,05. Observándose, que existe una gran concordancia entre ambas investigaciones dados los resultados estadísticos mencionados. Asimismo, el autor concluye que un adecuado control interno de inventarios debe tener como base las políticas ya que esta información debe ser entendida y transmitida, de tal modo que llegue oportunamente a todos los niveles, para que influya en los procedimientos y la utilización de tecnologías que permitan reducir deficiencias permitiendo obtener la competitividad necesaria.

Según en Villacres (2017) en Closs y McGarrell (2004) define al control de movimiento de mercancías como la aplicación de políticas, procedimientos y tecnologías para proteger los activos de la cadena de suministro (productos, instalaciones, equipos, información y personal) contra el robo, daño o terrorismo e impedir la introducción de contrabando, personas no autorizadas o armas de destrucción masiva en la cadena de suministro.

En relación a esta investigación y con los datos que se obtuvieron en la encuesta realizada a los trabajadores de Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018; se

concluyó que los trabajadores de la empresa están conformes en que se implementen políticas, procedimientos y tecnologías, para una adecuada seguridad en la trazabilidad de las mercancías.

4.3 Objetivo e hipótesis específico N°2

En el estudio de investigación se planteó el objetivo específico N°2 determinar si la cadena logística se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

De acuerdo a la consideración de los trabajadores donde en su mayoría mencionan que, existe vínculo entre la dimensión cadena logística y la variable competitividad, mediante los resultados estadísticos se demostró que el grado de significancia 0.00, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, según lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (p. 302). Además, que ambas variables tienen una correlación de Spearman de 93.0% (ver tabla 6), existe un alta grado de vínculo entre la dimensión cadena logística y la variable competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Dichos resultados tienen coherencia con Tenorio (2017), en su estudio titulado “La gestión logística y su relación con just in time en Reveadh, Santiago de Surco – Lima, 2017”, ya que los resultados obtenidos el Rho de Spearman resultó 1,0, el cual es una correlación positiva perfecta, el nivel de significancia fue de 0,01 inferior a 0.05. Asimismo, el autor concluye que una eficiente gestión logística se relaciona perfectamente con la filosofía just in time (se fundamenta al mejoramiento continuo, por medio de la eficiencia de cada uno de los componentes que constituyen el sistema de una organización como proveedores, producción, colaboradores y clientes.).

Según Inglada y Teixido (2010):

La logística es la parte del proceso de gestión de la cadena de suministro encargada de planificar, realizar y controlar de modo eficiente y efectivo el almacenamiento y el flujo de bienes, servicios y toda la información relacionada con estos, entre el punto de origen y el punto de consumo, con el objeto de cumplir las expectativas del consumidor. (p. 18).

En relación a esta investigación y con los datos obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018; se concluyó que

existe una adecuada planificación, al realizar y controlar cada actividad desde el punto de inicio hasta el punto final involucrando a proveedores, colaboradores y clientes.

4.4 Objetivo e hipótesis específico N°3

En el estudio de investigación se planteó como objetivo específico N°3 determinar si el operador económico autorizado se relaciona con el entorno socioeconómico en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

De acuerdo a la consideración de los trabajadores donde en su mayoría mencionan que, existe vínculo entre la variable operador económico autorizado con el entorno socioeconómico, mediante los resultados estadísticos se corroboró el grado de significancia es 0.00, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, según lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (p. 302). Además, que ambas variables tienen una correlación de Spearman de 85.9% (ver tabla 7), si existe una alta relación entre la variable operador económico autorizado con el entorno socioeconómico en la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.

Dichos resultados tienen coherencia con Quintanilla (2016) en su investigación titulada “El Pilar Aduanas – Empresas y el crecimiento empresarial de los Operadores Económicos Autorizados en el Perú, 2016” de la Universidad Privada de Tacna para lograr el título profesional de Ingeniero Comercial. Dado los resultados alcanzados se acepta la hipótesis general, dado que el Rho de Spearman es (0,610) el cual es positivo moderado y el grado de significancia es 0,045 inferior a 0,05; en consecuencia, se afirma que el pilar aduanas - empresas tiene vínculo de forma directa al crecimiento económico de los operadores económicos autorizados en el Perú, 2016. Asimismo, el autor concluye que se debe proseguir ofreciendo medidas de simplificación y facilitación de modo que asegure y garantice el entorno socioeconómico del país, dándoles mayor reconocimiento aquellas empresas que cumplan con ciertas competencias exigibles.

Según Benito (2014), indica el operador económico autorizado es una certificación que permite asegurar y facilitar el comercio global, [...] se establecen los patrones y pilares trascendentales en los cuales deben centrarse las aduanas del mundo; además busca fomentar un comercio ágil y seguro [...] promoviendo la comunicación, asociación, y cooperación entre el sector público y privado (p. 48).

En relación a esta investigación y con la información recaudada de la encuesta realizada a los trabajadores de Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018; se concluyó

que la certificación de operador económico autorizado le va a permitir a la empresa obtener mayor competencia y reconocimiento frente a la SUNAT, mejorando su posición en el entorno socioeconómico dando mayor confianza y seguridad en sus operaciones.

V. CONCLUSIONES

Conforme a los objetivos planteados en el estudio, a la comprobación de hipótesis y a los resultados alcanzados, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Se cumplió el objetivo general demostrando que existe un grado alto de vínculo entre el operador económico autorizado y la competitividad en la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C.; concluyéndose, que, si la empresa obtiene la certificación de operador económico autorizado, le va a permitir obtener aquellas competencias de las cuales carece y fortalecer aquellas que posee, que les permita diferenciarse de sus competidores.

Segunda: Se cumplió el objetivo específico demostrando que existe una relación entre el control de movimiento de mercancías y la competitividad de 92,2%; por ello, concluimos que un adecuado control de movimientos de mercancías va a permitir asegurar que se cumplan con los requisitos exigibles por las autoridades competentes para que la trazabilidad sea la adecuada y no se vulneren los procedimientos exigidos.

Tercera: Se llegó al cumplimiento del objetivo específico, corroborando que existe un porcentaje alto de vínculo entre la cadena logística y la competitividad de 93.0%, por ello, concluimos que se debe planificar, realizar y controlar de modo eficiente y efectivo el almacenamiento y el flujo de bienes, servicios y toda la información relacionada con estos que permita llegar tal cual las mercancías salieron del punto de origen.

Cuarta: Se cumplió el objetivo específico demostrando que existe una relación entre el operador económico autorizado y el entorno socioeconómico de 85.9%, por ello, concluimos que el operador económico autorizado es un factor relevante a considerar para el óptimo desarrollo de la empresa en el mercado nacional, ya que le va a permitir mejorar sus competencias empresariales para lograr el reconocimiento deseado no solo por SUNAT sino por el entorno en el cual se trabaja que es el de agenciamiento aduanero.

VI. RECOMENDACIONES

Después del respectivo análisis del estudio, se plantea las siguientes recomendaciones para la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C. – San Miguel – 2018.

Primera: Se le recomienda a la empresa y aquellas que se desenvuelvan en negociaciones internacionales, investiguen sobre el operador económico autorizado y obtengan esta certificación importante, ya que les va a permitir mejorar sus competencias y aumentar su competitividad en el mercado.

Segunda: Se le recomienda a la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., establezca alianzas con aquellas empresas que realiza transacciones a nivel nacional e internacional, el cual les permita estar actualizados ante cualquier cambio en la ley legislativa aduanera y su reglamento para que les permita asegurar y optimizar sus procedimientos y estos no atenten en cualquier acto ilícito.

Tercera: Se le recomienda a la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., implemente acciones que les permita tener un monitoreo constante de las mercancías desde el día que sale del punto de origen hasta el día de llegada, para un adecuado almacenamiento, y se manejen los documentos de forma eficaz para que estos arriben al propietario final con la misma calidad del punto de salida.

Cuarta: Se le recomienda a la empresa Luxor agencia de aduana S.A.C., fortalezca sus actividades capacitando a cada uno de los colaboradores para que tengan mayor conocimiento acerca de la certificación y esto les permita mejorar sus competencias para el beneficio de la empresa y poder obtener la certificación y por ende mejorar nuestra competitividad en el país.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Tesis

- Ahumada, E. y Perusquia, J., (2013). Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, Distrito Federal, México.
- Cubillo, A. y Myers C. (2015). Efecto económico de la figura del operador económico autorizado sobre las agencias aduanales de Costa Rica. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Gonzales, I., (2017). Control interno de inventarios y la competitividad empresarial en las MYPES del sector textil de la galería Rodríguez, La Victoria - 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Guevara, S., (2017). Calidad de Servicio y su relación con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Quintanilla, G. (2016). El Pilar Aduanas –Empresas y el crecimiento empresarial de los Operadores Económicos Autorizados en el Perú, 2016. (Tesis de Título). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Tenorio, M., (2017). La gestión logística y su relación con just in time en Reveadh, Santiago de surco – Lima, 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Libros

- Acosta, F. (2005). Trámites y documentos en materia aduanera. (3.^a ed.). México: ISEF.
- Alcalá, S. P., Terán, C., Elda Mac, López, L. R., & Prieto, J. C. L. (2014). Factores que impactan la competitividad de empresas constructoras de viviendas en Mexicali, baja california, México/. Revista Global De Negocios, 2(3), 79-90. Recuperado de: <http://search.proquest.com/docview/1561634756?accountid=43847>
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Colombia: Shalom.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3^o ed.). Colombia: PEARSON.
- Benito, T. (2014). Fuentes y Practicas del Derecho Aduanero Internacional. EEUU: Palibrio LLC.
- Briseño, E. (2013). *Investigación científica: Elaboración del proyecto de investigación*. 1^a. ed. Perú, Lima: importadores S.A.

- Cegarra, J. (2012). La tecnología. España: Ediciones Diaz de Santos.
- Coll, P. (2012). Regímenes aduaneros económicos y procesos logísticos en el comercio internacional. (1.ª ed.). España: MARGE BOOKS.
- De La Arada, M. (2015). Optimización de la cadena logística. España: Ediciones paraninfa.
- Del Castillo, O. (2009). El Comercio y las relaciones públicas. México: Editorial Edamex
- Duane, I., Hitt, M. y Hoskisson, R. (2015). Administración Estratégica. (11a. Ed.) Cengage. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta ed.). México D.F: McGraw-Hill
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6º ed.).México: Mc Graw Hill.
- Iborra et al., (2014). Fundamentos de dirección de empresas, conceptos y habilidades directivas. (2.ª ed.). España: Paraninfo
- Magretta, J. (2013). Guía esencial hacia la estrategia y la competencia. (1.ª ed.). México: Grupo editorial Patria.
- Marco Normativo SAFE de la Organización Mundial de Aduanas, (2005). Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/oea/>
- Moreno, J., Moreno, H. y Trejo, P. (2013). Comercio exterior sin barreras. (5.ª ed.). México: Tax Editores Unidos
- Munuera, J. y Rodríguez, A. (2012). Estrategias de marketing, un enfoque basado en el proceso de dirección. (2.ª ed.). España: ESIC
- Padin, C. y Caballero, I. (2006). Comercio internacional. (1.ª ed.). España: Editorial Vigo.
- Pardo, G. (2014). Acuerdos Comerciales y aspectos relacionados con el comercio exterior. (1.ª ed.). Colombia: editorial Universidad del Rosario.
- Paris, F. (2005). La planificación estratégica en las organizaciones deportivas. (4.ª ed.). España: Editorial Paidotribo
- Porter, M. (2006). Ventaja competitiva. (5.ª ed.). México: CECSA.
- Rodriguez, J. (2011). El modelo de gestión de recursos humanos. España: editorial UOC.
- Krieger, N. (2001). Glosario de epidemiología social. Revista panamericana de salud pública, vol. 11 (ed.6), 5-6. Recuperado de: www.scielosp.org

- Mathews, J. (2009). Competitividad: el significado de la competitividad y oportunidades de internacionalización para las mypes. Lima: Usaid - PERU/MYPE COMPETITIVA.
- Reyes, A. (2006). Administración de empresas teoría y práctica. (2.ª ed.). México: Limusa
- Ruesga, M. Da Silva, J. (2007). Competitividad y globalización: Nuevos y viejos desafíos.
- SUNAT. (2012). Recuperado de:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/oea/index.html>
- Vera, M. (2014). Precio de venta en el comercio internacional. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=_U8pBgAAQBAJ&printsec=frontcover&q=precio+de+venta+en+el+comercio+internacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjlGOfnyOLWAhVDC5AKHb9SBFsQ6AEIJTAA#v=onepage&q=precio%20de%20venta%20en%20el%20comercio%20internacional&f=false
- Zevallos, E. (2007). Restricciones del entorno a la competitividad empresarial de América Latina. Bolivia: FUNDES

ANEXOS

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / Indicadores	Metodología
<u>Problema general</u> ¿Cómo se relaciona el Operador Económico Autorizado y la competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018?	<u>Objetivo general</u> Determinar la relación de Operador Económico Autorizado y la competitividad en Luxor Agencia de Aduanas S.A.C., San Miguel – 2018.	<u>Hipótesis general</u> El operador Económico Autorizado se relaciona con la competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018.		<u>Control del</u> <u>movimientos de</u> <u>mercancías</u> Seguridad Aduanera Aduana	<u>Diseño de</u> <u>investigación</u> No experimental- Transversal
<u>Problemas específicos</u> ¿Cómo se relaciona el control de movimiento de mercancías y la competitividad en Luxor agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018?	<u>Objetivos específicos</u> Determinar si el control de movimiento de mercancías se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018.	<u>Hipótesis específicas</u> El control de movimiento de mercancías se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018.	Operador Económico Autorizado	<u>Cadena Logística</u> Actividades Precio <u>Comercio Exterior</u> Transacciones	<u>Tipo de</u> <u>investigación</u> Aplicada <u>Nivel de</u> <u>investigación</u> Descriptivo- Correlacional <u>Población</u> 60 trabajadores
<u>¿Cómo se relaciona la Cadena logística y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018?</u>	Determinar si la Cadena logística se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.	La Cadena logística se relaciona con la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.		<u>Organización</u> Relaciones Objetivos <u>Ventajas</u> Tecnología Recursos Humanos <u>Entorno</u> <u>Socioeconómico</u> Recursos Prestigio	<u>Unidades de</u> <u>Muestreo</u> 36 <u>Muestra</u> 33 trabajadores <u>Técnica de</u> <u>procedimiento</u> <u>de la</u> <u>información</u> Programa SPSS 23
<u>¿Cómo se relaciona el entorno socioeconómico y el operador económico autorizado en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018?</u>	Determinar si el entorno socioeconómico se relaciona con el operador económico autorizado en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.	El entorno socioeconómico se relaciona con el operador económico autorizado en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018.	Competitividad		

Cuestionario

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, el cual tiene como finalidad determinar la relación entre el operador económico autorizado y la competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel - 2018. **Instrucciones:**

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Totalmente de Acuerdo
2	De Acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo


Marque con una "X" Donde crea conveniente.

PREGUNTAS		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO						
1	¿Usted considera que la empresa cumple a cabalidad con los procedimientos establecidos por SUNAT?					
2	¿Considera usted que la empresa realiza capacitaciones para instruir a sus colaboradores para prevenir y controlar los actos ilícitos en el comercio?					
3	¿Usted considera que la SUNAT le pone excesivas trabas en la entrada y salida de mercancías del territorio nacional?					
4	¿Considera usted que la SUNAT toma mucho tiempo al valorar sus mercancías (impuestos)?					
5	¿Usted considera que la agencia ofrece servicios de calidad diferenciando con la competencia?					
6	¿Usted considera que sería una buena opción ser un Operador económico autorizado en el Perú?					
7	¿Considera usted que al ser un operador económico autorizado le permitirá aumentar los precios de su servicio?					
8	¿Considera usted que al ser un operador económico autorizado, habrá mayor demanda del servicio?					
9	¿Cree usted que la agencia establece acuerdos comerciales con instituciones públicas y privadas?					
10	¿Considera usted que la empresa cumple a cabalidad con el servicio ofrecido a sus clientes?					
VARIABLE 2: COMPETITIVIDAD						
11	¿Usted considera que la empresa establece relaciones con sus colaboradores y socios estratégicos?					
12	¿Usted considera que la empresa tiene objetivos bien definidos?					
13	¿Considera usted que se va a cumplir los resultados con la política actual de la empresa?					
14	¿Usted considera que la agencia dispone de la mejor tecnología?					
15	¿Para usted sería beneficioso que la empresa solucione reclamos o dudas a través de tecnología online?					
16	¿Considera usted que la empresa le ofrece líneas de carrera a sus colaboradores?					
17	¿Usted considera que se capacita constantemente al personal de la agencia?					
18	¿Considera usted que el mercado donde se desarrolla la empresa es económicamente rentable?					
19	¿Considera usted que la empresa cuenta con mejor infraestructura al de la competencia?					
20	¿Considera usted que la empresa desarrolla nuevos conocimientos?					

Validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Operador Económico Autorizado y Competitividad en Luxor Agencia de aduana S.A.C. - 2018							
Apellidos y nombres del investigador: Bailido Ramirez, Jhoan Michael							
Apellidos y nombres del experto: Dr. León Espinoza, Lesser Augusto							
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Operador Económico Autorizado	Control de movimiento de mercancías	Seguridad aduanera	¿Usted considera que la empresa cumple a cabalidad con los procedimientos establecidos por SUNAT?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la empresa realiza capacitaciones para inculcar a sus colaboradores las normas que prohíben los actos ilícitos en el comercio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Aduana	¿Usted considera que la SUNAT le pone excesivas trabas en la entrada y salida de mercancías del territorio nacional?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la SUNAT toma mucho tiempo al valorar sus mercancías (impuestos)?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que la agencia ofrece servicios de calidad diferenciando con la competencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Cadena Logística	Actividades	¿Usted considera que sería una buena opción ser un Operador económico autorizado en el Perú?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que al ser un operador económico autorizado le permitirá aumentar los precios de su servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Precio	¿Considera usted que al ser un operador económico autorizado, habrá mayor demanda del servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Comercio Exterior	¿Cree usted que la agencia establece acuerdos comerciales con instituciones públicas y privadas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Considera usted que la empresa cumple a cabalidad con el servicio ofrecido a sus clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto			Fecha 22/12/14				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, no si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la Investigación: Operador Económico Autorizado y Competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C - 2018						
Apellidos y nombres del Investigador: Beltrán Ramírez, Johan Michael						
Apellidos y nombres del experto: Dr. Leon Espinoza, Lessner Augusto						
VARIABLE 2	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE
Competitividad	Organización	Relaciones	¿Usted considera que la empresa establece relaciones con sus colaboradores y socios estratégicos?		✓	
		Objetivos	¿Usted considera que la empresa tiene objetivos bien definidos?		✓	
			¿Considera usted que se va a cumplir los resultados con la política actual de la empresa?		✓	
	Ventajas	Tecnología	¿Usted considera que la agencia dispone de la mejor tecnología?		✓	
			¿Para usted sería beneficioso que la empresa solución reclamos o dudas a través de tecnología online?		✓	
		Recursos Humanos	¿Considera usted que la empresa le ofrece líneas de carrera a sus colaboradores?		✓	
			¿Usted considera que se capacita constantemente al personal de la agencia?		✓	
	Entorno Socioeconómico	Factores Externos	¿Considera usted que el mercado donde se desarrolla la empresa es económicamente rentable?		✓	
			¿Considera usted que la empresa cuenta con mejor infraestructura al de la competencia?		✓	
		Perspectiva de Crecimiento	¿Considera usted que la empresa desarrolla nuevos conocimientos?		✓	
Firma del experto	 Fecha 30/12/14					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Operador Económico Autorizado y Competitividad en Luxor Agencia de aduana S.A.C - 2018						
Apellidos y nombres del investigador: Bailido Ramírez, Jhoan Michael						
Apellidos y nombres del experto: Dr. Israel Barrutia						
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
Operador Económico Autorizado	Control de movimiento de mercancías	Seguridad aduanera	¿Usted considera que la empresa cumple a cabalidad con los procedimientos establecidos por SUNAT?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que la empresa realiza capacitaciones para instruir a sus colaboradores para prevenir y controlar los actos ilícitos en el comercio?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Aduana	¿Usted considera que la SUNAT le pone excesivas trabas en la entrada y salida de mercancías del territorio nacional?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que la SUNAT toma mucho tiempo para emitir las mercancías (impuestos)?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Actividades		¿Usted considera que la agencia ofrece servicios de calidad diferenciando con la competencia?	Según Hernández, Fernández & Bañales (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215).	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Usted considera que sería una buena opción ser un Operador económico autorizado en el Perú?	Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p.216).	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Precio	¿Considera usted que al ser un operador económico autorizado le permitirá aumentar los precios de su servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	¿Considera usted que al ser un operador económico autorizado, habrá mayor demanda del servicio?			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comercio Exterior	Transacciones	¿Cree usted que la agencia establece acuerdos comerciales con instituciones públicas y privadas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que la empresa cumple a cabalidad con el servicio ofrecido a sus clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto			Fecha 10/11/19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: Operador Económico Autorizado y Competitividad en Luxor Agencia de aduana S.A.C - 2018						
Apellidos y nombres del investigador: Balduino Ramirez, Jhoan Michael						
Apellidos y nombres del experto: Dr. Israel Barrutia						
VARIABLE 2	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Competitividad	Organización	Relaciones	¿Usted considera que la empresa establece relaciones con sus colaboradores y socios estratégicos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Objetivos	¿Usted considera que la empresa tiene objetivos bien definidos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que se va a cumplir los resultados con la política actual de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Ventajas	Tecnología	¿Usted considera que la agencia dispone de la mejor tecnología?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Para usted sería beneficioso que la empresa solución reclamos o dudas a través de tecnología online?	Segun Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215).	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Recursos Humanos	¿Considera usted que la empresa le ofrece líneas de carrera a sus colaboradores?	Razón Tiene intenciones iguales entre las intenciones de los colaboradores y absoluto, no es arbitrario (p.216).	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Usted considera que se capacita constantemente al personal de la agencia?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Entorno Socioeconómico	Factores Externos	¿Considera usted que el mercado donde se desarrolla la empresa es económicamente rentable?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Perspectiva de Crecimiento	¿Considera usted que la empresa cuenta con mejor infraestructura al de la competencia?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que la empresa desarrolla nuevos conocimientos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto	 Fecha 06/11/18					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Operador Económico Autorizado y Competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C. - 2018						
Apellidos y nombres del investigador: Beltrán Ramírez, Johan Michael						
Apellidos y nombres del experto: Mg. Gustavo Alberca Teves						
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
Operador Económico Autorizado	Control de movimiento de mercancías	Seguridad aduanera	¿Usted considera que la empresa cumple a cabalidad con los procedimientos establecidos por SUNAT?	Según Hernández, Fernández & Ballester (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215). Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p.216).	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que la empresa realiza actividades para prevenir y controlar los actos ilícitos en el comercio?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Aduana	¿Usted considera que la SUNAT le pone excesivas trabas en la entrada y salida de mercancías del territorio nacional?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que la SUNAT toma mucho tiempo al valorar las mercancías (impuestos)?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Cadena Logística	Actividades	¿Usted considera que la agencia ofrece servicios de calidad diferenciando con la competencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que sería una buena opción ser un Operador económico autorizado en el Perú?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comercio Exterior	Precio	¿Considera usted que al ser un operador económico autorizado, habría mayor demanda del servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree usted que la agencia establece acuerdos comerciales con instituciones públicas y privadas?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la empresa cumple a cabalidad con el servicio ofrecido a sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Fecha 02/11/17			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de la Investigación: Operador Económico Autorizado y Competitividad en Luxor Agencia de aduana S.A.C - 2018
Apellidos y nombres del Investigador: Belldo Ramírez, Jhoan Michael
Apellidos y nombres del experto: Mg. Gustavo Alberca Teves

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

VARIABLE 2	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE
Competitividad	Organización	Relaciones	¿Usted considera que la empresa establece relaciones con sus colaboradores y socios estratégicos?	<p>Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). Ordinal</p> <p>Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.216).</p> <p>Razón</p> <p>Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p.216).</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Objetivos	¿Usted considera que la empresa tiene objetivos bien definidos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que se va a cumplir los resultados con la política actual de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Ventajas	Tecnología	¿Usted considera que la agencia dispone de la mejor tecnología?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Para usted sería beneficioso que la empresa solucione reclamos o dudas a través de tecnología online?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Recursos Humanos	¿Considera usted que la empresa le ofrece líneas de carrera a sus colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Usted considera que se capacita constantemente al personal de la agencia?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Entorno Socioeconómico	Factores Externos	¿Considera usted que el mercado donde se desarrolla la empresa es económicamente rentable?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que la empresa cuenta con mejor infraestructura al de la competencia?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Perspectiva de Crecimiento	¿Considera usted que la empresa desarrolla nuevos conocimientos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto			Fecha 08/11/17			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
TESIS

Código : FO6-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Lessner Augusto León Espinoza docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo filial Callao, revisor de la tesis titulada:

"Operador económico autorizado y competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018", del estudiante Jhoan Michael Bellido Ramírez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de Julio del 2018.

Firma

Dr. Lessner Augusto León Espinoza
DNI: 07725199



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 2

Yo Jhoan Michael Bellido Ramirez, identificado con DNI N° 46596442, egresado de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Operador económico autorizado y competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 46596442

FECHA: 20 de Noviembre del 2018

100%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES

OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO Y COMPETITIVIDAD EN
LUXOR AGENCIA DE ADUANA S.A.C. SAN MIGUEL - 2018

ANÁLISIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORE

DR. J. J. RAMÍREZ, Iván Melod

ASASOR

DR. LEON ESPINOZA, Leonidas

UNIVERSIDAD DE INVESTIGACION

Marketing y Comercio Internacional

LIMA - PERÚ

2018

Resumen de coincidencias

29 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
	Fuente de Internet	
2	Entregado a Universidad...	8 %
	Trabajo del estudiante	
3	repositorio.upi.edu.pe	2 %
	Fuente de Internet	
4	repositorio.usil.edu.pe	2 %
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uladech.edu...	1 %
	Fuente de Internet	
6	www.elsevier.es	1 %
	Fuente de Internet	
7	Entregado a Universidad...	1 %
	Trabajo del estudiante	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jhoan Michael Bellido Ramirez

INFORME TÍTULADO:

“Operador económico autorizado y competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018”.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: **17/07/2018**

NOTA O MENCIÓN: **16 Diez y seis**



Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz